

―――/ 中小企業向け /――――

Windows11アップグレード時の トラブル解決ガイド

よくあるトラブルとその解決方法

2023年7月 最新版

Copyright © MJE Inc. ALL RIGHTS RESERVED.

導入実績

1万6000社

オフィス機器の専門商社 MJE監修

はじめに

2021年10月にリリースされ、標準的なOSとなりつつある Windows11ですが、アップグレードによる不具合等、トラブル解 決のご依頼を多くいただいております。

本資料では、Windows11でよくあるトラブルとその解決方法をま とめてご紹介します。Windows11アップグレード時にぜひご活用 ください。

本資料の使い方

トラブルが発生したら、まずは本資料に対処方法が掲載され ているかをご確認ください。手順に沿って作業していただくこ とで、トラブル解決を図れます。

なお、掲載されている方法を試しても状況が改善しない場合 は、パソコン販売会社やITサポート会社など、専門家へのご 相談がおすすめです。

・本資料に掲載している採作画面のUSは以下の通りです。

Windows10..... P04~07

Windows11..... P08~28

・本資料は2023年7月現在の情報に基づいています。Windowsの仕様変更などにより手順通り設定できなくなる場合がございますので、あらかじめご了承ください。

掲載情報に関して

- ・本資料について、当社は正確な情報を掲載するよう努めていますが、その正確性について保証するものではありません。
- ・本資料に掲載されている内容は予告なく変更することがあります。
- ・本資料のご利用によって生じたいかなるトラブル、損失、損害についても、当社は一切の責任を負いません。
- また、本資料の掲載情報の変更や誤りによって生じたいかなるトラブル、損失、損害についても、当社は一切の責任を負いません。
- ・本資料を無断で転用・複製・改変をすることはできません。

目次

Windows11 アップグレート時によくあるトラブル

01	Windows11 ヘアップグレードできない	04
02	パソコンが起動しない	08
03	パソコンの動作が重い	12
04	無線 LAN (Wi-Fi) に接続できない	16
05	Office (Word・Excel 等) が正常に動作しない/起動しない	19
06	アプリ(Office・ターミナル・ペイント・メモ帳・Cortana)が正常に動作しない	20
07	プリンター・複合機を認識/印刷/スキャンができない	22
80	リモートデスクトップに接続できない	26

パソコンや周辺機器のトラブル対応が大変なとき

お困りの際はプロにご相談ください	29
遠隔サポートシステム 「biz-us クラウド」 のご紹介	30
資料請求・お問い合わせ	33

会社概要	
------	--

CHECK1 システム要件を満たしているか確認する

Windows11へアップグレードするには、使用しているパソコンが下記のハードウェアの性能基準を満たす必要があります。

項目	要件	
プロセッサ(CPU)	1GHz以上で2コア以上の64ビット互換プロセッサまたはSystem on a Chip (SoC)	
メモリ	4GB以上	
ストレージ	64GB以上	
システムファームウェア	UEFI、セキュア ブート対応	
ТРМ	トラステッド プラットフォーム モジュール (TPM) バージョン2.0	
グラフィックスカード	DirectX12以上 (WDDM 2.0 ドライバー) 対応	
ディスプレイ	対角サイズ9インチ以上で8ビットカラーの高解像度 (720p) ディスプレイ	
		4. STORAGUER

СНЕСК

Windows11 アップグレード時によくあるトラブル **01** Windows11へアップグレードできない

CHECK1 システム要件を満たしているか確認する



ω

CHECK

$\mathbf{0}$

Windows11 アップグレード時によくあるトラブル Windows11へアップグレードできない

CHECK2 TPM^{※1}2.0が有効になっているか確認する

スタート

@ 波定

の 電源

TPMのバージョンは、次の手順で確認できます。

- $\mathbf{0}$ $(x,y) \in (Windows, y, y)$ クリック
- 2 「設定」をクリック
- ③「更新とセキュリティ」をクリック
- ④ 「Windows セキュリティ」をクリック
- 「デバイス セキュリティ」をクリック **⑥**「セキュリティ プロセッサの詳細」を クリック

TPM が有効な場合は「セキュリティ プロセッサ」が表示されます。

TPMの仕様バージョンが「2.0」であればアップグレードできます。 「1.2」となっている場合は、バージョンが古いためアップグレードすること ができません。



※1 TPMとは、コンピュータのマザーボードに直付けされているセキュリティに関する各種機能を備えた半導体部品で、 データの暗号化・復号や鍵ペアの生成、ハッシュ値の計算、デジタル署名の生成・検証など様々な機能をもっています。

CHECK N

CHECK

CHECK

N

CHECK

ω

Windows11 アップグレード時によくあるトラブル Windows11 ヘアップグレードできない

CHECK3 セキュアブート^{※1}が有効になっているか確認する

セキュアブートは、次の手順で確認できます。

 スタート (Windowsマーク) 横の 検索ボックスに「msinfo32」と入力し Enter キーを押す
 システム情報の画面が開くため、 システムの要約の「BIOS モード」が「UEFI^{※2}」に、

「セキュアブートの状態」が「有効」になっているか確認

コンピューターに UEFI が入っていて、 セキュア ブートの状態が有効であることが確認できます。

TPMまたはセキュアブートの設定は、PC のファームウェアで変更できま す。ファームウェアの設定変更は、PCメーカーのサポート情報を参照し、 お使いのデバイスの詳しい手順を確認するか、PC販売会社やITサポート 事業者にご相談されることをおすすめします。

※1 セキュアブートとは、パソコンの起動時に悪意のあるソフトウェアが読み込まれないように、 認証局で許可されたソフトウェアしか実行できないようにする機能のことを指します。

	響 システム活用			
すべて アブリ ドキュメント ウェブ その他 マ	ファイル(F) 福集(E) 表示(V) ヘルプ(H)			
最も一致する検索結果 システム情報 アプリ	システムの変約 中、ハードウェア リソース 中、コンボーネント 市、ソフトウェア環境	頃日 OS の他の説明 OS 製造元 システム名 ンフェノ M 10 10 10	证 利用不可 Microsoft Corporation	
Web の検索 久 msinfo32 - Web 結果を見る >		システムモデル システムの世界 システムの世界 システムの世界 ガロセッサ BIOS バージョン/日付 SMBIOS バージョン 田的な ユーントローラーのパージョン BIOS モード	Preview Packard Ne1-500/p x64-N-2 PC CT054AV Intel(R) Core(TM) (7-3770 CPU AMI 8.18, 2013/03/18 2.7 255-255 UEFI	ወ 3.40GHz, 3401 Mhz, 4 ቬወጋፓ, የ
۵ ج ج		ヘースホーキ単連元 ヘースボード制造 ペースボードパージョン ブラードフォームの活動 セキュアブードの状態 アKK/ 単な 2 「BIOS モード	PEGATHON CORPORATION 2AD5 1.03 モスクトップ 有効 バインドホリ ジ」が「UEFI」に、	
		フート: ロアーパ ロアーパ ハードウェア アブストラクション レイヤ- ユーザー名: タイム ソーン: インストール:済みの物理メモリ 利用可能な物理メモリ	ートの状態」を「有交 ^{東京 (標準時)} 15.9 GB 7.96 GB	カ」になっているか確認
I 🔎 msinfa32 🛛 🖬 🧿		合計(反相以干1) <	19.1 GR	
	検索文字列(W);		積	(III) 検索を閉じる(C)
● 検索ボックスに「msinfo32」と入力し	□ 濃沢したカテゴリのみ(S)	カテゴリの名前だけ検索する(R)		
Fnterキーを押す				

※2 UEFIとは、コンピュータにおける起動をつかさどるBIOSの機能を後継した インターフェイスの仕様です。

02

Windows11 アップグレード時にょくあるトラブル パソコンが起動しない

CHECK1 しばらく様子を見る

パソコンを起動した際にWindowsのロゴが表示されたまま動かなくなる場合、 システムの定期更新 (Windows Update) が行われている可能性があります。

通常、Windows Updateはシステム終了時と起動時のどちらかで行われます。小規模な更新なら数分程度で終わる場合がありますが、 大規模な更新の場合は30分~1時間ほどかかる場合もあります。

システム更新中にパソコンを強制終了すると場合によってはシステムファイルが破損する場合があるので、 むやみに強制終了をせずにしばらく様子を見るようにしましょう。



周辺機器が接続されている場合は、これらが原因で起動できない可能性があります。

プリンタ、LANケーブル、USBや増設した内蔵機器など、すべての周辺機器を外して、再度動作を確認してください。

一度にすべての機器を取り外すとデータが失われる恐れがあるので、1つずつ電源が入っていない状態で取り外してください。

СНЕСК

CHECK

СЛ

_

CHECK

N

CHECK

ω

CHECK

1

CHECK

СЛ

Windows11 ァップグレード時によくあるトラブル パソコンが起動しない

СНЕСК3 電源ケーブルを抜くか、バッテリーを取り外して放置する

パソコンを長時間電源につなげたままにしていたり、ホコリや汚れがたまっている場合、 内部から不要な電気が蓄積される「帯電」と呼ばれる現象が発生します。

パソコンが静電気で帯電すると起動しないだけでなく、次のような現象が発生します。

- パソコンの再起動が終わらない
- パソコンの使用中に突然電源が落ちる
- 電源ボタンを押しても起動しない
- モニターの画面が真っ黒になる/荒れる
- パソコンの動作が遅い

そのような現象が確認される場合は、電源ケーブルを抜いたり、 ノートパソコンの場合はバッテリーを取り外して5分間ほど放置しましょう。 バッテリーは必ず本体の電源を切り、電源コードを抜いてから取り出しましょう。 そうすると、蓄積されていた電気が放電され、状況が改善する可能性があります。



ー般的にノートパソコンのバッテリーは本体裏面にあるロックを解除すると取り外 せるようになっています。

CHECK

Windows11 ァップグレード時によくあるトラブル パソコンが起動しない

CHECK4 セーフモード^{※1}で起動してみる

Windows11にアップグレード後に起動しなくなった場合は、セーフモードで起動し、 トラブルの要因が特定できるかを確認します。

方法としては、電源ボタンを長押しして強制終了し、その後電源をつける操作を2回 以上繰り返すと、「自動修復を準備しています」や「お待ちください」と表示されます。 診断は時間がかかる場合もあります。

「自動修復(PC環境によっては「回復」画面が表示されます)」という画面が表示されたら、以下の手順で更新されたシステムを元の状態に修復することができます。

❶ 「詳細オプション」をクリック

(PC環境によっては「詳しい詳細オプションを表示する」をクリック)

- 「トラブルシューティング」をクリック
- ③「詳細オプション」をクリック
- **④**「スタートアップ設定」をクリック
- 「再起動」をクリック
- 6 キーボードでオプションの番号を押す
 - (スタートアップ設定画面が表示されるので、インターネット接続が不要な場合は「4」キー、 インターネット接続を有効にする場合は「5」キーを押す)

※1 セーフモードとは、Windowsを使用するために必要最低限のシステム環境でパソコンを起動するモードです。



4

CHECK

N

CHECK

ω

CHECK

1

CHECK

CЛ

Windows11 ァップグレード時によくあるトラブル パソコンが起動しない

CHECK5 どうしても起動しない場合はアップグレード前の状態に戻す

Windows11にアップグレードした後にパソコンが起動できなくなった場合、アップグレード前の状態に戻すことで改善する場合があります。

方法としては、電源ボタンを長押しして強制終了し、その後電源をつける操作を2回以上 繰り返すと、「自動修復を準備しています」や「お待ちください」と表示されます。診断は時 間がかかる場合もあります。

「自動修復(PC環境によっては「回復」画面が表示されます)」という画面が表示されたら、 以下の手順で更新されたシステムを元の状態に修復することができます。

●「詳細オプション」をクリック

(パソコン環境によっては「詳しい詳細オプションを表示する」をクリック)

- ・
 トラブルシューティング」をクリック
- ③「詳細オプション」をクリック
- ④「更新プログラムのアンインストール」をクリック (環境により、管理者ユーザーの選択と「パスワード」の入力が必要になることがあります)
- ⑤「最新の機能更新プログラムをアンインストールする」をクリック

手順①~③は前ページと同じ



CHECK

CHECK

_

CHECK

N

CHECK

ω

CHECK

1

CHECK

СЛ

Windows11 ァップグレード時によくあるトラブル パソコンの動作が重い

CHECK1 パソコンの性能を確認する

これまでのWindowsに比べ、Windows11はOSのサイズが大きくなったため、システム要件も変化しています。

システム要件はWindows11が動作する最低ラインのため、要件を満たしていたとしても古いパソコンを使い続けていると、Windows11にアップグレードした際に動作が 重くなる場合があります。

お使いのパソコンのスペックを確認してみましょう。

Windows11のシステム要件は、 → P.04 を参照

Windows11でスペックを確認する手順:「スタート (Windows マーク)」を右クリック ⇒「タスクマネージャー」をクリック ⇒「パフォーマンス」をクリック CPUの種類 / メモリの容量 / ストレージの種類 /GPUの種類を確認できます。



一度パソコンを再起動してみましょう。そうすることでメモリの消費をリセットすることでき、状況が改善する場合があります。

CHECK3 デスクトップを整理する

デスクトップにフォルダやファイルをたくさん置いていると、パソコンやアプリの起動に大きな負荷がかかり、遅くなってしまうことがあります。 不要なアイコンはデスクトップ上からできる限り削除し、格納する際はデスクトップ以外の場所にしましょう。

_

C

H

m

C

X

N

Windows11 ァップグレード時によくあるトラブル パソコンの動作が重い

CHECK4 バックグラウンドで起動しているアプリを無効にする

実際にアプリを操作していなくても、常にバックグラウンドで動作しているアプリが多数存 在しています。バックグラウンドにおいても、アプリが起動しているとパソコンのリソースを 使うので、常時実行の必要がないアプリなら無効にしましょう。

セキュリティソフトのように無効化することで不都合や不具合が生じるアプリがありますの で、アプリの選択は慎重に行う必要があります。

- ●「スタート (Windows マーク)」を右クリック
- 2 「設定」をクリック
- ③「アプリ」をクリック
- ④「インストールされているアプリ」をクリック

(次に、バージョン 21H2のみ「アプリと機能」をクリック)

- ⑤ アプリアイコン右端の「…」アイコンをクリック
- ⑥「詳細オプション」をクリック

(メニューに詳細オプションが表示されていない場合、バックグラウンドで実行するアプリではありません)

⑦「バックグラウンド アプリのアクセス許可」の選択ボックスをクリック

⑧「常にオフ」をクリック

(この設定でバックグラウンドの実行を停止しても、アプリは通常に使用できます)





CHECK

0

CHECK

1

0

CHECK

-

CHECK

_

C

HEC

X

N

CHECK

ω

CHECK

4

CHECK 5

Windows11 ァップグレード時によくあるトラブル パソコンの動作が重い

CHECK5 Windows Updateを実行する

Windows11にアップグレードした後も、定期的に不具合を修正するための更新プログラムが提供されています。 これらの更新プログラムをご使用のPCに反映するためにWindows Updateを定期的に行う必要があり、 それを怠っていると不具合が生じて動作が遅くなる可能性が高くなります。 一度、ご使用のPCで**最新の更新プログラムがないか確認し、最新版にアップデートする**ようにしましょう。

最新版の更新プログラムを確認し、Windows Updateを実行する方法 < 92 - 0 $\mathbf{0}$ $(x \neq y = x)$ インストールされているアプリ Windows Update モビリティセンター PC p-tak 78920 電源オプション 右クリック 1KUL VI-F 最新の状態です 設定の検索 #ポチェック日時:今日、1621 2774 2 「設定」をクリック デバイスマネージャ - 5274 「更新プログラムのチェック」を選 ネットワーク接続 Bluetonth 27/14 ディスクの管理 ▼ ネットワークとインターネット ③「Windows Update」を選択 コンドューターの管理 その他のオプション ✓ 個人用設定 <3 村用可能になったらすぐに最新の更新プログラムを入手する</p> ターミナル 77 ® 271 129ティに外の最新の第新プログラム、修正、協能物化がロールアウトされたら、いち早く入手し起よう、詳細論的 ターミナル (管理者) ④「更新プログラムをチェック」を選択 70000 070 72 1 運営一時停止する []] 更新の一時傳送 2 「設定」をクリック 3 時刻と言葉 RE ⑤ 更新が必要な場合「再起動」を選択 1 T-h 1023071 ③ 東新の標準 Windows Update 論案: ★ アクセンビリティ ファイル名を指定して実行 プライパシーとセキュリ 詳細オプション 再起動が必要です (推定: 80 影響の使用化、オフションの更新プロクラム、アクティブ時間、その他の更新設定 「スタート」を右クリック 5分) Windows Updat デスクトップ お使いのデバイスは、アクティブ時間 今すぐ再起動する 外に再起動されます。 3 「詳細オプション」を選択 Q 160 更新が必要な場合「再起動」を選掛

03

Windows11 アップグレード時によくあるトラブル パソコンの動作が重い





HECK

N

СНЕСК

1

СЛ

CHECK6 視覚効果をオフにする

視覚効果とは、表示を華やかにしたり滑らかにする機能のことです。 ただ、このような視覚効果はCPUやメモリを消費するため、 動作に影響を及ぼす場合があります。 そのため視覚効果をオフにすることで動作の改善が見込めます。

- ●「スタート (Windows マーク)」を右クリック
- ❷「設定」をクリック
- ③「アクセシビリティ」をクリック
- ④「視覚効果」をクリック
- ⑤「透明効果」と「アニメーション効果」をオフにする

CHECK7 その他で考えられる要因

ほかにも「PCのスペックを上げる」「HDD・SSDメモリの増設」「HDDからSSDでの運用に切 り替える」など、さまざまな対処法があります。古いパソコンを使用しているなど、どうしても改 善が見られない場合は買い替えも視野に入れましょう。





04

CHECK

Windows11 アップグレード時によくあるトラブル 無線LAN(Wi-Fi)に接続できない

CHECK1 Wi-Fiへの接続がリセットされていないか確認する

Windows11にアップグレードした際に、 Wi-Fiの接続がリセットされる場合があります。

Wi-Fiに接続するには、次の手順で接続することができます。

● 画面右下の「地球マーク」をクリック
 ②「Wi-Fiマーク」をクリック
 ③「接続したいアクセスポイント」を選択



Windows11 アップグレード時によくあるトラブル 無線LAN(Wi-Fi)に接続できない

CHECK 2

CHECK2 アクセスポイントのSSIDを確認する

Windows11にアップデートした際に、何らかの要因によって 接続したいアクセスポイントのSSID(識別名)が解除される場合があります。

その場合は、下記の手順によりネットワーク情報を登録することで、 改善する場合があります。

「その他Wi-Fi設定」をクリック
 「既存のネットワークの管理」をクリック
 「ネットワークの追加」をクリック
 ネットワークの情報を入力して保存





②既存のネットワークの管理をクリック

· 2-34/25/H	BURD-OT-F		
MORE .	a Hannoour a	268 867	÷.
0x75 0x75	Wei-アックーフを通知	¥ 6 F 2 - P 854	15
■ #xk9 0±629 #59	•	825	1
/ 31.882	•	10	e.
2 AUCON 3 ANNE RIF	•	405	ł.
📾 2-6 🕱 Postidime	•	#R	ł.
 25482-4 segate (Modess Spins) 	•	atta	×
	* ****	404	
	*	80	



③ネットワークの追加をクリック

④ネットワークの情報を入力して保存

CHECK

N

CHECK

ω

CHECK 4

Windows11 アップグレード時によくあるトラブル 無線LAN(Wi-Fi)に接続できない

CHECK3 ネットワークアダプターのドライバーを確認する

Windows11にアップデートした後、ネットワークアダプターのドライバーの不具合によって 既存のネットワークにアクセスポイント候補が表示されない等の現象が起こる場合があります。 その場合は、ドライバーを再度インストールすることで解決する可能性があります。

CHECK4 システムの不具合

Windows11にアップデートした後、システムの不具合によってインターネットに接続できなくなる場合があります。 その際は、システムの復元を実行し、インターネットに接続できていた時に作成していた復元ポイントに戻すことで、回復する場合があります。 ただし、インターネットに接続できていた時に復元ポイントを作成していない場合は効果がないので注意が必要です。

Windows11 アップグレード時によくあるトラブル Office (Word・Excel等)が正常に動作しない/起動しない

CHECK1 Office2013以前のバージョンを使用していないか確認する

Windows11ではOffice2013以前のバージョンをサポートしていないため、全く使えないわけではないものの、 一部操作で不具合が発生する可能性があります。

また、MicrosoftはOffice2013のサポートを2023年4月11日に終了しており、 脆弱性を補う更新プログラムが提供されないため情報セキュリティ上のリスクが高まります。 Office2013をご利用の方は、Windows11が対応しているOffice2021以降のバージョンか、月額制のOffice365へ移行することをおすすめします。

Officeのバージョンを確認する方法

WordやExcelなどのOfficeを開いたら次の手順で確認できます。

メニューの「ファイル」をクリック
 「アカウント」をクリック
 バージョンを確認する



システムを以前のバージョンに復元した場合

システムを以前のバージョンに復元した場合、Windowsアプリケーションが起動しない、または不具合が生じる場合があります。



Windows11 アップグレード時によくあるトラブル

アプリ(Office・ターミナル・ペイント・メモ帳・Cortana)が正常に動作しない

Windows11の「22H2」というバージョンを使用している場合、「復元ポイント機能」を用いてシステムを以前の状態へ復元した際に、 次のような不具合が発生する場合があります。※

不具合の例

- アプリが起動せず「このアプリを開けない」というエラーメッセージが表示される
- [スタート]画面に複数のアプリが登録される
- アプリを起動しても応答しない
- I/0エラーが発生しアプリが応答せずクラッシュする
- アプリを再起動すると実行される

不具合が発生するアプリ

Office・Terminal・ペイント・メモ帳・CortanaなどMSIX形式を使用するすべてのWindowsアプリケーション

※参考「KB5023152: "This app can't open" error message after running system restore and then starting a Windows app in Windows 10 and later versions」



Windows11 アップグレード時によくあるトラブル アプリ(Office·ターミナル・ペイント・メモ帳·Cortana)が正常に動作しない

CHECK2 Microsoft Storeからアプリを再インストールする

CHECK3 インストール元からアプリを再インストールする





CHECK 1



CHECK 4

Windows Updateの実行方法は、 🔶 P.14 を参照

CHECK4 Windows Update を実行する

Microsoft は、こうした現象に対して、次のような解決方法を案内しています。

アプリを再起動する

上記の方法でも解決しない場合は、Microsoftの「Windows でアプリとプログラムを修復する」ページを参考にしてみてください。



Windows11 アップグレード時によくあるトラブル **07** プリンター・複合機を認識/印刷/スキャンができない

CHECK1 プリンタードライバーを更新または再インストールする

Windows11アップグレード後に、プリンターが正常に動作しない 場合、プリンタードライバーが更新されていなかったり、アップグ レード時点でWindows11に対応できていなかったりする可能性 があります。その場合は、次の手順でプリンタードライバーを更新、 または再インストールすることで現象が改善されるか確認してくだ さい。

「スタート (Windows マーク)」を右クリック
 「デバイスマネージャー」をクリック
 印刷キューから使用するプリンターを右クリック
 「ドライバーの更新」または
 「デバイスのアンインストール」をクリック

「デバイスのアンインストール」をした場合は、各プリンターメー カーのWEBサイトから最新のドライバーを再インストールします。 再インストールは、プリンターの機種により手順が異なります。プ リンターの添付マニュアルを参照するか、プリンターのメーカーに 確認してください。



※本ページの操作画面のOSは、Windows11です。 22

CHECK

1

CHECK

N

CHECK

ω

CHECK

1

CHECK

СЛ

Windows11 ァップグレード時によくあるトラブル プリンター・複合機を認識/印刷/スキャンができない

CHECK2 Windows11が最新バージョンか確認する

Windows11のバージョンが最新でない場合、プリンタードライバーの対応するバージョンと合わないことで不具合が発生する場合があります。 その場合は、バージョンを最新にすることで解決する可能性があります。 もし更新プログラムが利用可能な場合は、自動で更新プログラムのダウンロード・インストールがはじまります。

Windows Updateの方法は、 →P.14を参照

CHECK3 無線LANに接続できているか確認する

Windows11へのアップグレードで無線LAN (Wi-Fi)の設定がリセットされたために、 プリンター・複合機が認識できない、印刷できない、スキャンできない場合があります。

無線LAN (Wi-Fi)を再設定方法は、 →P.16を参照

Windows11 アップグレード時によくあるトラブル プリンター・複合機を認識/印刷/<u>スキャンができない</u>

Print Spooler[※]を再起動する CHECK 4

Print Spoolerの不具合でプリンターが正常に動作しない場合があります。 その場合は、Print Spoolerを再起動することで解決する可能性があります。

- 「スタート(Windowsマーク)」を右クリック
- 2「コンピューターの管理」をクリック
- ④「サービス」をダブルクリック
- ⑤ 下方にスクロールして「Print Spooler」をクリック
- 6 「サービスの再起動」をクリック

(「サービスの開始」と表示されている場合は、Print Spoolerが停止している状態ですので、 「サービスの開始」をクリックしてください)





CHECK

CHECK

N

CHECK

N

CHECK

ω

CHECK

1

CHECK

СЛ

Windows11 アップグレード時によくあるトラブル プリンター・複合機を認識/印刷/スキャンができない

「パスワードの保護共有」機能がオフになっているか確認する CHECK 5

+otes #40 #41

「パスワードの保護共有」機能は、パスワードを設定していないパソコンの共有フォルダに、 第三者がネットワークを介して無断でアクセスできないようにする機能です。

パソコンにパスワードが設定されていない場合、 プリンター・複合機がパソコンの共有フォルダにアクセスできないため、 この機能をオフにする必要があります。

「パスワードの保護共有」機能をオフにする手順は次のとおりです。

- ●「スタート (Windows マーク)」を右クリック
- 2 「設定」をクリック
- ③「ネットワークとインターネット」をクリック
- ④「ネットワークの詳細設定」をクリック
- 6 その他の設定にある「共有の詳細設定」をクリック
- ⑥ すべてのネットワークを選択して「パスワード保護共有」をオフに設定

(ソストールされているアプリ	* 82		- 0
EEリティ センター	C NC	ネットワークとインターネット	
電源オブション		© W.R	• • •
(XVF E2-P-	設定的除率	Q #R. RUX91-70世纪 대표+대표#R	
7774	= 9376	□ 1-サネット 臣記、FIFEL DIS 設定、注意制研会推动	3
デバイス マネージャー	Blastooth 上デバイス		
ットワーク接続	 ▼ #vhワ-9≿129-#sh	 	3
イスクの管理			(C) :
ンビューターの管理	3 ネットワ	-98	
	/ インター・	ネット」をクリック	• D >
「設定」をクリック	10 T-6	a 7042	
x9 x4=x=	* 79208074	※ いわれたけい-サラット連続式サフロシンサーバー	3.
RE .	♥ 721/52-2823074	94765797 タイヤムアップ・ターフォー 単純正セットアップ	3
9,4,7,0-7-	😑 Windows Update		
		→ クランラークの計量状況 まべて四キャンワークアクラクーを展示。キントワークロリセント	3
フィル名を指定 了里行			
アイル名を指定して果行 ハヤットダウン3 「スクタート」を右	· クリック	4 「ネットワークの詳細設定」を	クリック
D7/IJeを推定して実行 ハットダウソコ コントップ Q 裕気 Q	:クリック)	4 「ネットワークの詳細設定」を ネットワークとインターネット > ネットワークの詳細設な	クリック E → 共有の詳細設定
1740-648元に文明 1 「スタート」を右 ○ 20107 1 「スタート」を右 ○ 2 10 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2	· クリック シ D詳細設定	4 「ネットワークの詳細設定」を ネットワークとインターネット > ネットワークの詳細設な ^{29(4-+ 3)5-2}	クリック E > 共有の詳細設定 ~
1740/42社団定して実行 1740/42社団定して実行 17スタート」を右 2 株本 (トワークとインターネット > ネットワークの 1-77775-	· クリック シ D詳細設定	4 「ネットワークの詳細設定」を ネットワークとインターネット > ネットワークの詳細設な 27(ペ+ネットフー (7002409-2)	クリック E > 共有の詳細設定 ~ ~
アイルをを指定して実行 パマルククン3 コ 「スタート」を右 、 ロ ロ 、 ロ ロ 、 スタート」を右 ・ ロ ロ 、 ロ ・ フ ・ 、 コ ・ こ 、 の 、 治 二 の 、 治 二 の ・ 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、	· クリック) D詳細設定 ^{#出にする} v	4 「ネットワークの詳細設定」を ネットワークとインターネット > ネットワークの詳細設な パペートネットワーク (プリック ネットワーク) スペーク発生	クリック E > 共有の詳細設定 ^{E = 1} ^{E = 1}
740-462推測して果行 vv)トックンボ 20トップ 1 「スタート」を右 ・ ・ ロークスタート」を右 ・ ロークスタート」を右 ・ ロークスタート」を右 ・ ・ ロークスタート」を右 ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・	- 0 × D詳細設定 	4 「ネットワークの詳細設定」を ネットワークとインターネット > ネットワークの詳細設な フゥイヘー+ ネットワー? (フリンシ ネットフー? ³ 292-9 <u>4</u> 8 #81.01/C IZM+1-2-00005/1/28M8L251, 8057/CZM842F78UL47	クリック E > 共有の詳細設定 ************************************
1740年を推定してます 1740年を推定してます 1「スタート」を右 2、20ドップ 2、20ドップ 2、20ドップ 4、45 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4	- 0 × D詳細設定 #micre v #micre v	4 「ネットワークの詳細設定」を ネットワークとインターネット > ネットワークの詳細設な カイベートネッシック マンペーキュッシック マンペークの算動 素がいたく「おかいつ」とのものたがくごを始まれたが、ものかくごであるれたがにます フィイムアックの表面 キャッシンの自己・ディイムのからいかったかかを見たまっとものです。	<mark>クリック</mark> E 、共有の詳細設定 ^{C (1)} (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1)
174/Je&を抽意して来行 174/Je&を抽意して来行 マスクトップ 1 「スタート」を右 1 Q 松気 () 4 ペクラット → ネットワークの + プクラット + ペラット + ペラット + ペラット	- 0 × の詳細設定 #mitre × #mitre ×	4 「ネットワークの詳細設定」を ネットワークとインターネット > ネットワークの詳細設な カパペートネットワーク 17009 キットワーク キッチワーク度を ネッチワーク度を ネッチワーク度を ネッチワーク度を ネッチワーク度を ネッチワーク度を ネッチワークの詳細設な マッチワークの マッチワークの マッチワークの マッチワークの マッチワークの マッチワークの マッチワークの マッチワーク マッチワーク マッチワーク マッチワーク マッチー マッチワーク マッチー マッチー マッチーク マッチー マッチーク マッチーク マッチー マッチーク マッチーの マッチーク マッチー マッチーク マッチーク マッチーク マッチーク マッチーク マッチーク マッチーク マッチー マッチーク マッチーク マッチーク マッチーク マッチーク マッチーク マッチーク マッチーク マッチーク マッチーク マッチーク マッチーク マッチー マッチー マッチーク マッチー マッチーク マッチー マッチー マッチー マッチー マッチー マッチー マッチー マッチーク マッチー マッチーク マッチー マッチーク マッチー マッチーク マッチー マッチーク マッチー マッ マッ マッ マッ マッ マッ マッ マッ マッ マッ	クリック を、共有の詳細設定 ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
アイルをを指定して実行 マメルを支援定して実行 コンドップ 1 「スタート」を右 ・ ロークシークシークシーク・マート」 ・ ロークシークシーク・スット > ネットワークの ・ ファグアテー ・ イーシート ・ ロークシークシーク・スット > ネットワークの ・ マップアテー ・ イーシート ・ ロークシークシーク・スット > ネットワークの ・ マップアテー ・ イーシート ・ ロークシークシーク・スット > ネットワークの ・ マップアテー ・ イーシート ・ ローク・マップアテー ・ イーシート ・ マップアフーク・ ・ ワークク・ ・ マップアフーク・ ・ マップア・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・	· クリック D詳細設定 #01:T8 ~ #01:T8 ~	4 「ネットワークの詳細設定」を ネットワークとインターネット > ネットワークの詳細設な フライベートネットワーク (パリク ネットワーク) オリイークラ オリークラ オリークラ オリークラ オリークラ オリークラ オリークラ オリークラ オリークラ オリークラ オリークラ オリークラ オリークラ オリークラ オリークラ オリークラ オリーク オリーク オリークラ オリークラ オリークラ オリークラ オリークラ オリークラ オリークラ オリークラ オリークラ オリークラ オリーク オーク オーク オーク オーク オーク オーク オーク オ	クリック と、共有の詳細設定 ○ ~ ~ ○ ○ ~ ~ ○ ○ ~ ~ つ ○ ○ ~ ~ つ ○ ○ ~ ~
70小を在海辺して果行 20トウフ・ガ 1 「スタート」を右 20トウークとインターネット > ネットワークの マクガザー ページョント 単石! 10FCBR EXTY Ogdet Means Creation 単石! 10FCBR EXTY Ogdet Means Creation 単石!	- o × D詳細設定 mnicre v mnicre v	4 「ネットワークの詳細設定」を ネットワークとインターネット > ネットワークの詳細設な フライベートネットワーク (CDJ99 ネットワーク ネットワークとロンターネット > ネットワークの詳細設な フライベートネットワーク マライベートネットワーク マライベートネットワーク マライベートネットワーク マライベートネットワーク マライベートネットワーク マライベートネットワーク マークとの名のエージョンの名のエンドンスを用いていた。 マークンスを見合いて	クリック と、共有の詳細設定 ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
27(小を装描式して架行 vx) x9777 1 「スタート」を右 1 「スタート」を右 0 松素 (1) 0 松素 (1) 0 ペッカス	·クリック D詳細設定 mntrs v mntrs v xntrs v	4 「ネットワークの詳細設定」を ネットワークとインターネット > ネットワークの詳細設な フォイト・キットワーク (パリック ネットワーク キットワークとの名のがく28時にした。新のかく23時あれかにします アオイラークなの メリットフークなの メリットフークなの メリットフークの詳細設な マオイト・キットワーク メリットフークなの メリットフークの詳細設な マオイト・キットワークの詳細設な メリットフークの詳細設な マオイト・キットワークの詳細設な メリットフークの詳細設な マオイト・キットワークの詳細設な メリットフークの詳細設な マオイト・キットワークの詳細設な メリットフークの詳細設な マオイト・キットワークの詳細設な メリットフークの詳細設な マオイト・キットワークの詳細設な メリットフークの詳細設な マオイト・キットワークの詳細設な メリットワークの詳細設な マオイト・キットワークの詳細設な メリットワークの詳細設な マオイト・キットワークの詳細設な メリットワークの詳細設な マオイト・キットワークの詳細設な メリットワークので見ていていた。 マオイト・キットワークの詳細設な メリットワークの マオイト・キットワークの メリットワークの マオイト・キットワークの メリットワークの マオイト・マークの マオーの マオークのの マオークの マオークのの マオーク	クリック ・ 共有の詳細設定 ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Pr(小を装描或して架行 V2)トククンゴ	・クリック う の詳細設定 単型にTe v 単型にTe v ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・	4 「ネットワークの詳細設定」を ネットワークとインターネット > ネットワークの詳細設定 フォイト・キットワーク オッケークの詳細設に フォイト・キットワーク キッケークの キッケークの オークの オークの	クリック ・ 共有の詳細設定 「日本のプロアイト へ 日本のプロアイト へ の ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・
Pr/JestingUT2977 Pr/JestingUT2977 コ 「スタート」を右 ・マスクトップ ロ ロ ロ ロ ロ ロ ロ ロ ロ ロ ロ ロ ロ ロ ロ ロ ロ ロ ロ	·クリック) の詳細設定 #EELT® ~ ~ #EELT® ~ ~ · ·	4 「ネットワークの詳細設定」を ネットワークとインターネット 、ネットワークの詳細設な フパハーキネトラー? (7302 ネットラー? ネッチークの算 ネッチークの ネッチークの ネッチークの ネッチークの ネッチークの ネッチークの ネッチークの ネッチークの ネッチークの スッチーの ネッチークの ネットの ションの キャークの ネットの ションの スタークの ネットの ションの スタークの ネットの スタークの スター スタークの スター スター スター スター スター スター スター スター	クリック ・ 共有の詳細設定

Windows11 ァップグレード時によくあるトラブル リモートデスクトップに接続できない

СНЕСК1 リモートデスクトップ対応のエディションか確認する

Windowsには、家庭用や法人用など、用途に応じて異なる機能の製品 (エディション)があり、 リモートデスクトップに対応していないエディションをインストールしてしまったためにリモートデスクトップに接続できない場合があります。

非対応エディションを使用している場合は、対応するエディションへの移行を検討されるか、 Googleの「Chrome リモートデスクトップ」など他社ソフトウェアの利用をおすすめします。

リモートデスクトップ機能 対応

- Windows11 Professional
- Windows11 Enterprise
- Windows11 Education



リモートデスクトップ対応か確認する方法

パソコンに搭載されているエディションがリモートデスクトップ対応か確認する方法 🔶 次のページを参照

СНЕСК

80

Windows11 ァップグレード時によくあるトラブル リモートデスクトップに接続できない

CHECK1 リモートデスクトップ対応のエディションか確認する

Windows11のバージョンを確認する方法

 スタート (Windows マーク) 横の 検索ボックスで「winver」と検索
 検索結果にある 「winver コマンドの実行」をクリック
 ポップアップに表示された OSのバージョンを確認

最も一致する検索結果			vvindows II
I vinver コマンドの米行 2 「winver コマンド をクリック の winver 機器	ぶの実行」 び 酸(で現金として支付A アイルの名称を取く	nver Foæd:	Microsoft Windows パージョン 22H2 (OS ビルド 22621.1848) © Microsoft Corporation. All rights reserved. Windows 11 Pro フロークマンクラステムとユーザーインターフェイズは、米国およびその他 シロークマンのお供わるびその他の知的所有権によって保護されています。 3 OSのバージョンを確認
 Ø winver 確認 windows10 Ø winversion Ø winver 最新 Ø winver 20h2 Ø winver 21h1 	3 3 3 3		この製品は <u>マイクロソフトソフトウェアライセンスを</u> 運の条件に基づいて次の方に ライセンスされています。 Windows ユーザー OK

снеск 2

CHECK

08

CHECK

CHECK

N

Windows11 ァップグレード時によくあるトラブル リモートデスクトップに接続できない

CHECK2 パソコンのリモート接続設定が有効になっているか確認する

Windows11へのアップグレードでリモートデスクトップが できなくなった場合、接続される側 (ホスト)のリモート接続 設定が無効になっている可能性があります。

リモート接続を設定するには、接続される側のパソコンで 下記の手順でリモートデスクトップをオンにしましょう。

- スタート (Windows マーク) 横の検索ボックスで
 「リモート」と検索
- ❷ リモート デスクトップの設定をクリック



パソコンや周辺機器のトラブル対応が大変なとき お困りの際は専門家にご相談ください

社内で解決できないトラブルは、 専門家への相談をおすすめします

パソコントラブルへの対応は専門的な知識が必要 になるほか、大事なときにパソコンが思い通りに 動かないと、最悪の場合業務の停滞やビジネス チャンスの損失につながりかねません。

パソコンやその他周辺機器のトラブルでお困りの 際は、弊社にお気軽にご相談ください。



パソコンや周辺機器のトラブル対応が大変なとき 遠隔サポートシステム「biz-us クラウド」のご紹介



パソコンや周辺機器のトラブル対応が大変なとき

遠隔サポートシステム「biz-us クラウド」のご紹介

安心でわかりやすい料金体系

	「 手軽に始められるスタンダードプラン プラン R	訪問サポート付きの安心プラン プラン V
初期費用	無料	無料
月額基本料金 **1	¥2,500 (税抜)	¥ 5,500 (税抜)
契約機器の追加	月額 ¥500(税抜) / 1 デバイス	月額 ¥500(税抜)/1デバイス
対応時間	【平日】 10:00~ 18:00	【平日】 10:00~ 18:00
電話・遠隔サポート	•	•
訪問サポート **2	× ^{**3}	• **4
レポート配信	•	•

※1 月額基本料金には、基本対応作業費と技術派遣費(プラン(V)のみ)が含まれます。基本対応にない作業は、内容によって別途料金が発生します。
 ※2 訪問サポートは、平日の10:00~18:00までです。お問い合わせ内容や時間によっては、翌営業日対応となる場合があります。
 ※3 訪問サポートは、プラン(R)の定額プラン内に含まれておりませんが、都度お見積りで対応可能となっています。
 ※4 プラン(V)の訪問サポートは、月2回までとなっています。3回目以降は都度お見積りとなっています。

パソコンや周辺機器のトラブル対応が大変なとき **遠隔サポートシステム「biz-us クラウド」のご紹介**

無料で使える80種類以上の付属アプリ

業務に合わせたさまざまな機能を持つアプリケーションが約80種類。 それらをすべて自由に追加・カスタマイズすることができます。

情報システム関連	営業関連	総務関連
● 在庫管理	● 社員マスタ	● 社内端末管理
● 契約書管理	● リース契約管理	● PC持ち出し申請
● お問い合わせ管理	● 備品管理	● 共有パスワード管理
● タスク管理	● 物件管理	● メンテナンス管理
●日報/月報	● 交通費申請	● メーリングリスト管理
● 対応マニュアル	● 文書管理	● イベントカウントダウン機能
● クレーム処理・記録 など	● セキュリティチェック など	● 社内リユース掲示板 など



パソコンや周辺機器のトラブル対応が大変なとき
資料請求・お問い合わせ

biz-usクラウドにご興味がある方や導入を検討している方、その他IT機器関連やセキュリティのことでご相談したい方、 どんなことでもお気軽にご相談ください。



サポートセンター

TEL.0120-985-463

【受付時間】平日10:00~18:00

会社概要

- 商号 株式会社MJE [MJE Inc.]
- **代表** 代表取締役 | 大知 昌幸
- **設立** 2006年12月
- **資本金** 67,000,000円 [資本準備金12,000,000円]
- 本社所在地 〒541-0056 大阪府大阪市中央区久太郎町4-1-3 大阪センタービル6F

 事業
 ICT事業[情報通信領域]

 SS事業[空間領域]